

Zonder *cement*  
GEEN  
*bouwwerk*



*vrijwilligerswerk in de zorg*, nu en in de toekomst



## Voorwoord

In de zorg zijn veel vrijwilligers actief. Met elkaar leveren zij een zeer waardevolle bijdrage. Het 'cement in de samenleving' wordt hun inzet vaak genoemd. Het lijkt soms zo vanzelfsprekend dat ze er zijn en wat ze doen, maar het is goed om in het Europese Jaar van het Vrijwilligerswerk eens bij hen stil te staan. Zijn er wel voldoende vrijwilligers om alle benodigde werkzaamheden uit te voeren? Wordt niet te veel van vrijwilligers gevraagd, nu cliënten langer thuis blijven wonen en hun zorgvraag complexer wordt? En verschuiven taken van beroepskrachten niet te veel richting vrijwilligers? Met andere woorden: is het cement stevig genoeg om het bouwwerk van de zorg te stutten?

Deze en andere vragen waren voor ons aanleiding om op 14 april 2011 een debat over vrijwilligerswerk in de zorg te organiseren aan de hand van vier thema's:

1. coördinatie van vrijwilligers;
2. diversiteit in vrijwilligersbestand;
3. grenzen aan vrijwilligerswerk;
4. samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten in de zorg.

Over deze thema's spraken we met vertegenwoordigers van diverse betrokken partijen: vrijwilligersorganisaties, zorginstellingen, brancheorganisaties, vakbonden, overheden, onderzoeks- en ondersteuningsinstellingen. We leiden deze notitie in met een kort overzicht van feiten en cijfers over vrijwilligerswerk in de zorg. We beschrijven vervolgens de actuele ontwikkelingen die vrijwilligerswerk beïnvloeden. Daarna volgt een weergave van het debat en enkele conclusies en aanbevelingen tot slot.

Graag nodigen we iedereen uit om mee te praten. Via LinkedIn en Twitter, maar ook 'gewoon' in de wandelgangen van de eigen organisatie. Praat met lokale overheden over hun visie en inzet. Bespreek met vrijwilligersorganisaties wat ze te bieden hebben, waar mogelijk overlap zit en of ze misschien nog beter kunnen samenwerken. En leg contacten tussen vrijwilligers- en zorgorganisaties voor meer afstemming en samenwerking.

De maatschappelijke en politieke context verandert. Dat plaatst ook het vrijwilligerswerk in de zorg voor nieuwe uitdagingen. Laten we er in ieder geval voor zorgen dat de toegevoegde waarde van vrijwilligers en hun werkzaamheden voor cliënten en organisaties behouden blijft!

Doe mee in de discussie! Meld u aan bij onze LinkedIn-groep zorgvrijwilliger of deel uw ideeën op twitter via [www.twitter.com/devrijwilliger](http://www.twitter.com/devrijwilliger)

Cecil Scholten (Vilans), Mariëlle Meeuwssen (MOVISIE) en Els Berman (NOV), juli 2011

---

### Wie zijn die vrijwilligers in de zorg? Enkele voorbeelden:

Fien Jouvstra gaat eens per twee weken op bezoek bij meneer van der Linden, die te kampen heeft met dementie. Zijn vrouw kan dan naar haar koorclub en ook nog even napraten. Wim Beukers verzorgt de financiële administratie van enkele bewoners in een verpleeghuis die dat niet zelf meer kunnen en die geen familie hebben die hen daarbij helpt. Annie van Klaveren verzorgt de bloemen op de kraamafdeling in het ziekenhuis en wijst het bezoek de weg. Daan Weegbree heeft stage gelopen bij een gehandicaptenorganisatie en is daarna het maatje geworden van Joost. Samen gaan ze een keer per maand op stap. Fatimah Malik wil graag de Nederlandse taal beter leren en misschien in de zorg werken. Daarom doet ze vrijwilligerswerk in de dagopvang van het diensten-centrum in de buurt.



## Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Vrijwilligerswerk in beeld	4
Een blik op het heden en de toekomst	8
Vier actuele thema's	11
1. Coördinatie van het vrijwilligerswerk	11
2. Diversiteit in het vrijwilligersbestand	14
3. Grenzen aan vrijwilligerswerk	16
4. Samenwerking met beroepskrachten	19
Tot slot	21
Organisatie	22



## Vrijwilligerswerk in beeld

### Definitie

Bij vrijwilligerswerk in de zorg gaat het om vrijwilligers die onbetaald en onverplicht werkzaamheden verrichten in georganiseerd verband. Dat doen zij ten behoeve van anderen die zorg en ondersteuning nodig hebben en met wie ze - bij de start - geen persoonlijke relatie hebben.

### Aantallen

In Nederland zijn ongeveer 450 duizend vrijwilligers actief in de zorg (zie kader).

---

#### Aantal vrijwilligers in de zorg

Via vrijwilligersorganisaties, zoals Zonnebloem, Rode Kruis, Humanitas	250.000
In verzorgings- en verpleeghuizen	100.000
In gehandicaptenorganisatie	50.000
In ziekenhuizen	20.000
In ggz-instellingen, via Mee-organisaties en gezondheidsprojecten	30.000
<b>Totaal</b>	<b>450.000</b>

---

### Werkzaamheden en organisaties

Vrijwilligerswerk in de zorg behoort tot de categorie dienstverlenend vrijwilligerswerk, waarbij het gaat om activiteiten die bestemd zijn voor 'klanten' van de organisatie. De werkzaamheden die vrijwilligers voor de cliënten verrichten, zijn zeer divers. We kunnen ze ruwweg onderverdelen in twee categorieën:

- vrijwilligerswerk in en vanuit de thuissituatie van cliënten
- vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties

#### a) Vrijwilligerswerk in en vanuit de thuissituatie

In deze categorie gaat het om vrijwilligers die verbonden zijn aan vrijwilligersorganisaties en vrijwilligerswerk verrichten bij of voor cliënten die nog zelfstandig wonen. Dat zijn er in totaal 250.000. Tot de cliëntengroep behoren in feite alle mensen die zorg nodig hebben en thuis wonen, zoals ouderen, chronisch zieken, mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of met een psychische stoornis of palliatief terminale mensen.

---

#### Vormen van vrijwilligerswerk in en vanuit de thuissituatie van cliënten

##### Individuele contacten, bedoeld als begeleiding en ondersteuning

Bijvoorbeeld: (vriendschappelijk) bezoek, mantelzorgondersteuning, vrijwillige huishulp

##### Praktische ondersteuning

Bijvoorbeeld: vervoer en begeleiding, boodschappen doen, klussen in huis

##### In groepsverband bij activiteiten

Bijvoorbeeld: uitstapjes en vakantiewerk, helpen bij rolstoelvierdaagse, dagopvangactiviteiten

---



Er zijn in Nederland twaalf landelijke vrijwilligersorganisaties met lokale en/of regionale afdelingen. Voor een deel overlappen de werkzaamheden van de vrijwilligers van deze organisaties met die van vrijwilligers in of vanuit zorgorganisaties. Dat komt omdat de vrijwilligers wel verbonden zijn aan de vrijwilligersorganisatie, maar actief zijn binnen de muren van de zorgorganisatie. Dat geldt vooral voor UVV, Johanniter Hulpverlening en Rode Kruis.

Tot de landelijke organisaties behoort ook de landelijke beroepsvereniging van coördinatoren vrijwilligerswerk, AGORA. AGORA is een belangenvereniging die zich onder meer inzet voor de professionalisering van het beroep coördinator vrijwilligerswerk. AGORA is aangesloten bij vakbond De Unie.

### **Landelijk platform**

Alle landelijke vrijwilligersorganisaties in de zorg zijn aangesloten bij vereniging NOV (Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk). NOV komt op voor de belangen van haar leden. De vrijwilligersorganisaties nemen deel aan het Landelijk Overleg Vrijwilligersorganisaties in de Zorg (LOVZ), een netwerk van NOV. Dit platform stelt zich ten doel:

- \* inhoudelijk kennis en ervaring uit te wisselen over diverse thema's op het gebied van vrijwilligers in de zorg;
- \* gezamenlijk naar buiten te treden om relevante partijen te attenderen op actuele vraagstukken op dit gebied;
- \* samenwerking te stimuleren op deelterreinen binnen de vrijwillige zorg.

Meer informatie: [www.nov.nl](http://www.nov.nl) (zoek op LOVZ)

#### b) Vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties

In deze categorie gaat het om vrijwilligers die werkzaam zijn in de ouderenzorg, in verstandelijke en lichamelijke gehandicaptenorganisaties, ggz-instellingen en ziekenhuizen. Het gaat in totaal om zo'n 200.000 vrijwilligers. De doelgroepen in zorgorganisaties zijn vergelijkbaar met die in de thuissituatie: ouderen, mensen met lichamelijke of geestelijke beperking of met een psychische stoornis. Het verschil is vooral dat zij niet (meer) zelfstandig wonen.

---

### **Vormen van vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties**

#### **Individuele ondersteuning**

Bijvoorbeeld: bezoeken van bewoners, vervoer verzorgen, uitstapjes maken, financiën regelen

#### **Collectieve ondersteuning**

Bijvoorbeeld: gastvrouw/gastheerschap op afdeling of woongroep, meehelpen met recreatieve activiteiten, meegaan met uitstapjes

#### **Facilitaire ondersteuning**

Bijvoorbeeld: meehelpen in restaurant of grand café, maaltijden rondbrengen, beheer van de winkel of bibliotheek, receptie bemensen

#### **Collectieve belangenbehartiging en inspraak**

Bijvoorbeeld: lid vrijwilligersraad, lid cliëntenraad

---

De zorginstellingen zijn vaak aangesloten bij een eigen brancheorganisatie. Daarnaast kent de zorgsector ook eigen beroepsverenigingen, zoals Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN).



### **Verschil tussen vrijwilligerswerk in de zorg en mantelzorg**

Vrijwilligerswerk in de zorg wordt vaak in één adem genoemd met mantelzorg. Vrijwilligerswerk is echter niet hetzelfde als mantelzorg. Mantelzorg is een overkoepelend begrip voor de zorg die familieleden, vrienden, kennissen of buren onbetaald en informeel verlenen aan een hulpbehoevende naaste.

Verschillen tussen vrijwilligerswerk en mantelzorg

- \* Bij vrijwillige zorg komt de relatie met een cliënt via een organisatie tot stand. Mantelzorg start vanuit een persoonlijke, bestaande relatie.
- \* Een vrijwilliger voelt zich over het algemeen minder moreel verplicht hulp te verlenen dan een mantelzorger.
- \* Vrijwilligerswerk in de zorg vindt in tegenstelling tot mantelzorg altijd in georganiseerd verband plaats. Waar vrijwilligers opereren onder de verantwoordelijkheid van de organisatie, doen mantelzorgers hun werk op persoonlijke titel.
- \* Mantelzorgers voeren vaak ook zorgtaken uit, vrijwilligers doorgaans niet.
- \* Mantelzorgers worden geraadpleegd over de inhoud van de zorgverlening, vrijwilligers meestal niet tenzij ze daarover afspraken gemaakt hebben.

Vrijwilligers en mantelzorgers hebben wel met elkaar te maken. Zo kunnen vrijwilligers mantelzorgers ondersteuning bieden. Andersom geldt dat mantelzorgers in een organisatie ook vrijwilligerswerk kunnen verrichten.

### **Waarde van vrijwilligerswerk in de zorg**

Vrijwilligers in de zorg zetten zich in voor hun medemens, maar het werk heeft ook een waarde voor henzelf.

Enkele redenen om actief te worden in de zorg zijn:

- \* ze willen graag iets voor een ander doen;
- \* ze voelen zich maatschappelijk betrokken;
- \* ze zoeken een zinvolle (vrije)tijdsbesteding;
- \* ze willen andere mensen ontmoeten;
- \* ze willen zich persoonlijk ontwikkelen;
- \* ze kunnen op die manier hun kennis en kunde inzetten;
- \* ze willen werkervaring opdoen.

Vaak gaat het om een combinatie van motieven.

---

### **Film over vrijwilligerswerk in de zorg**

Vilans, MOVISIE en NOV hebben een korte film laten maken over vrijwilligerswerk in de zorg. De film geeft een helder beeld van de diversiteit van het werk, wat er speelt in de sector en hoe groot de waarde van het vrijwilligerswerk is voor zowel cliënten en organisaties als voor vrijwilligers zelf. Bekijk de film op [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl) (Ga naar: In Beeld).

---



De inzet van vrijwilligers is nuttig en aangenaam voor cliënten, hun familie, voor vrijwilligers zelf en voor de zorgsector. Daarbij levert het de sector ook financieel wat op.

Een ruwe berekening:

1 uur  
**vrijwilligerswerk**  
PER WEEK (gemiddeld)

x 450.000 vrijwilligers

x 40 weken per jaar

x 14 euro per uur

= 252 miljoen euro per jaar. Dat is 6,3 miljoen euro per week.

Een mooie bijdrage, maar nog veel belangrijker zijn de andere voordelen van de inzet van vrijwilligers:

- \* meer tijd voor cliënten;
- \* meer aandacht voor cliënten als mens;
- \* cliënten kunnen langer thuis wonen en ook nog eens gezonder en gelukkiger;
- \* beroepskrachten ervaren minder werkdruk en meer werkplezier;
- \* mantelzorgers en familieleden van cliënten voelen zich gesteund;
- \* dankzij de inzet van vrijwilligers leven we in een meer betrokken en vitale samenleving.



## Een blik op het heden en de toekomst

Vrijwilligerswerk in de zorg kan zich niet onttrekken aan wat er in de maatschappij gebeurt en wat de overheid en de organisaties zelf bedenken op dit gebied. Op het moment spelen diverse ontwikkelingen die invloed hebben op de inzet van vrijwilligers in de zorg.

### Demografische veranderingen

Veranderingen in de bevolkingsamenstelling en -opbouw hebben directe invloed op de vraag naar zorgvoorzieningen. De toenemende vergrijzing van de Nederlandse bevolking leidt tot een toename van de hulpvraag. De behoefte aan beroepsmatige en vrijwillige zorg en aan mantelzorg groeit. De hulpvragen worden tegelijkertijd steeds complexer. De vergrijzing heeft niet alleen effect op de hulpvraag, maar is tevens van invloed op de leeftijdsopbouw van het vrijwilligersbestand. Vrijwilligers die traditioneel een belangrijke rol spelen in de hulp- en dienstverlening vergrijzen. Dat kan tot stagnatie leiden in de vervanging van vrijwilligers: oudere generaties doen al vrijwilligerswerk en gaan daar mee door; jongere generaties verrichten minder vrijwilligerswerk en het is de vraag of ze dat nog wel gaan doen.

### Landelijk overheidsbeleid

In 2009 heeft de overheid een nieuw zorgzwaartebekostigingssysteem ingevoerd, gebaseerd op een systeem van zorgzwaartepakketten (ZZP's). Uit onderzoek van Vilans naar de gevolgen van ZZP's op vrijwilligerswerk in de verblijfszorg blijkt dat er voor vrijwilligers nieuwe en extra werkzaamheden bij zijn gekomen. Organisaties geven aan dat ze niet (meer) uitkomen met de toegekende middelen. Daarom is extra inzet van vrijwilligers nodig. De extra werkzaamheden bestaan uit het verrichten van hand- en spandiensten, zoals koffie en thee schenken en maaltijden rondbrengen en meehelpen met welzijnsactiviteiten. Nieuwe werkzaamheden betreffen vooral één-op-één contacten met cliënten, waarbij de vrijwilliger op bezoek komt of op stap met hen gaat. Zorgtaken worden op dit moment niet overgenomen door vrijwilligers.

Een geheel andere beleidsontwikkeling van de overheid is de doelstelling om de maatschappelijke participatie van bepaalde groepen burgers te bevorderen. Vrijwilligerswerk is daarvoor een goed middel. Denk bijvoorbeeld aan sociale activeringstrajecten voor mensen met een uitkering als opstap naar betaald werk, maatschappelijke stages voor scholieren en taalstages in het kader van inburgering. Dit valt onder de categorie 'geleid' vrijwilligerswerk. Veel van deze vrijwilligers melden zich aan bij zorg- en vrijwilligersorganisaties. Sommige van hen ontvangen ze met open armen. Andere stellen zich meer terughoudend op. Ze vragen zich af of de extra begeleiding opweegt tegen een kortdurende inzet van deze vrijwilligers, zoals bij doorstroming naar betaald werk.

### Van landelijke naar lokale overheid

Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2006 ligt de focus meer op gemeenten als het gaat om concrete maatschappelijke ondersteuning. Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) geeft alleen de kaders aan waarin elke gemeente haar eigen beleid kan maken. Het is de bedoeling dat het beleid wordt afgestemd op de wensen en samenstelling van de lokale bevolking. Gemeenten zijn vanuit de Wmo prestatieveld 4 verantwoordelijk voor de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers. Uit onderzoek van MOVISIE blijkt dat de meeste gemeenten een voorwaardenscheppende rol voor zichzelf zien.

Gemeenten hebben ook te maken met overheveling van onderdelen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) naar de Wmo. Sommige gemeenten wachten af of er meer vraag naar ondersteuning gaat ontstaan. Ze helpen alleen cliënten die zich aan het Wmo-loket melden. Anderen hebben een meer proactieve werkwijze: zij inventariseren mogelijke probleemgroepen in hun gemeenten en denken na over hoe zij deze groepen kunnen helpen. Ze voeren daarvoor gesprekken met zorgaanbieders, welzijns-, vrijwilligers- en mantelzorgorganisaties.





Met nieuwe maatregelen rond de decentralisatie van de extramurale begeleiding naar gemeenten en de ingreep in de pgb-regeling is de verwachting dat een nog groter beroep wordt gedaan op vrijwilligers. Vrijwilligersorganisaties krijgen ook te maken met meer en complexere hulpaanvragen. Op zich blijkt dat vrijwilligers cliënten goed kunnen begeleiden, maar dat vraagt wel onspecifieke kennis en vaardigheden. Deskundige begeleiding is nodig. Die zou onder meer vanuit beroepsorganisaties geleverd kunnen worden. Gemeenten bepleiten vaak een goede samenwerking tussen vrijwilligers- en beroepsorganisaties. Ze ondernemen echter niet of nauwelijks specifieke activiteiten om dat te realiseren. Opvallend is dat volgens het onderzoek van MOVISIE de rol van vrijwilligersorganisaties bij het opzetten en uitvoeren van het gemeentelijk vrijwilligersbeleid zelfs afneemt.

### **Ontwikkelingen binnen vrijwilligersorganisaties in de zorg**

Op lokaal niveau signaleren vrijwilligersorganisaties een toenemende vraag naar de inzet van vrijwilligers. De meeste organisaties hebben nog geen tekort aan vrijwilligers. Enkele organisaties werken met een wachtlijst voor cliënten. Het tekort manifesteert zich vooral bij vacatures voor bestuursfuncties en voor vrijwilligerswerk in het weekend en 's avonds. De toenemende vergrijzing van het vrijwilligersbestand is eveneens een probleem. De organisaties verwachten dat door ontkerkelijking, individualisering en toenemende arbeidsparticipatie het lastiger wordt om nieuwe vrijwilligers te vinden.

De complexere hulpvragen die op de organisaties afkomen, leiden er toe dat ze de werkzaamheden proberen af te bakenen en kiezen voor een professionaliseringslag. De kwaliteit van het werk is belangrijk, daar hoort ook scholing bij en inzicht in effecten. Deze trend wordt vaak vanuit het landelijk bureau ingezet. Het is de vraag hoe dit zich verhoudt met de afdelingen en de vrijwilligers zelf, die graag een eigen (informele) koers varen en niet van alles opgelegd willen krijgen. Ook kan een te professionele benadering van het werk vrijwilligers afschrikken. Of vrijwilligers vallen buiten de boot, omdat ze niet aan de gestelde eisen kunnen voldoen. Aan de andere kant zijn sommige vrijwilligers bereid zich bij te scholen als dat bijdraagt aan een goede uitvoering van hun werk. Het vergroot hun eigen plezier en motivatie.

Door alle veranderingen zijn vrijwilligersorganisaties zich meer en meer bewust van het feit dat lokale bekendheid en lokale samenwerking noodzakelijk zijn. Uit onderzoek van het Verwey Jonker instituut in 2010 is gebleken dat gemeenten nauwelijks weten wat de lokale vrijwilligersorganisaties doen. Landelijke bureaus stimuleren de lokale afdelingen in het leggen van contacten en zoeken naar samenwerking. Het besef groeit bij de organisaties dat ze niet elkaars concurrenten zijn, maar elkaar kunnen versterken. Tenslotte zetten ze zich allemaal in voor de kwetsbare medeburgers die zorg en ondersteuning behoeven.

### **Ontwikkelingen binnen zorgorganisaties**

Het concept van verantwoorde zorg is in 2005-2006 ingevoerd. Eerst bij verpleeg- en verzorgingshuizen. Later, in 2006, bij de thuiszorg. Sinds de invoering van het concept van verantwoorde zorg draait het in de zorgsector niet meer alleen om zorg, maar vooral om ondersteuning waardoor de cliënt zijn of haar leven zoveel mogelijk op gewenste wijze kan voortzetten. In deze omslag is veel plek voor de inzet van vrijwilligers: zij kunnen een cliënt bezoeken, met hem een wandeling of uitstapje maken en helpen bij praktische klussen. Dit betekent een verandering voor de verzorgings- en verpleeghuizen, waar vrijwilligers van oudsher werden ingezet voor collectieve ondersteuning. Bij zorgorganisaties die door Vilans en MOVISIE worden begeleid vanuit het project Zorg Beter met Vrijwilligers<sup>1</sup> blijkt dan ook dat het een lange aanlooptijd vergt om tot een nieuwe invulling van het vrijwilligerswerk te komen. Discussies over veilig en verantwoord vrijwilligerswerk, taakafbakening in relatie tot beroepskrachten, een duidelijke en goede aansturing en begeleiding van vrijwilligers zijn aan de orde van de

<sup>1</sup> Zorg Beter met Vrijwilligers is een project waarin Vilans en MOVISIE samenwerken met Agora, V&VN, ActiZ en VGN om de kwaliteit van het vrijwilligerswerk en de omgang met vrijwilligers in verzorgings- en verpleeghuizen en gehandicaptenorganisaties te verbeteren.



Grenzen tussen intramurale en extramurale zorg vervagen. En de grenzen tussen de werkzaamheden van beroepskrachten in de zorg en de inzet van mantelzorgers, familieleden en vrijwilligers veranderen. Daar komt nog eens bij dat zorgorganisaties betaalde diensten gaan aanbieden. Zo vragen zij bijvoorbeeld een financiële bijdrage van de cliënt (of diens familie) voor een extra douchebeurt, het doen van de was of het maken van een wekelijkse wandeling met de cliënt. Een deel van deze diensten maakt ook deel uit van de activiteiten die vrijwilligers uitvoeren. Het is de vraag waar de grens komt te liggen tussen betaalde en vrijwillige diensten. Een vraag die daarmee samenhangt, is in hoeverre vrijwilligers (nog) bereid zijn om zich onbetaald te blijven inzetten als organisaties ook een deel van hun diensten betaald gaan aanbieden.

### **Veranderingen in wensen en behoeften van (toekomstige) vrijwilligers**

Het vrijwilligerswerk is onderdeel van de Nederlandse cultuur. In de oorspronkelijke caritas – de bakermat van het huidige vrijwilligerswerk in de zorg – was altruïsme het leidende principe: je deed iets goeds voor een ander die het moeilijk had. Maar ontwikkelingen als emancipatie en individualisering gaan ook niet voorbij aan het vrijwilligerswerk. De vrijheid om het leven zelf invulling te kunnen geven is meer centraal komen te staan. Langdurige inzet voor vrijwilligerswerk en verbintenis aan een organisatie staan onder druk. Mensen passen hun levenspatroon niet meer aan het vrijwilligerswerk aan, maar het vrijwilligerswerk moet zich aanpassen aan hun leefpatroon. De solidariteit met de medemens blijft overeind, al is deze onderhevig aan andere afwegingen dan voorheen.

Het zijn van oudsher vrouwen die in de vrijwillige hulpverlening actief zijn. Vrouwen betreden echter meer en meer de arbeidsmarkt. Hun mogelijkheden om zich in te zetten als vrijwilliger worden daardoor beperkter. Veel vrouwen zijn ook vaak actief als mantelzorger. De bereidheid om daarnaast ook als vrijwilliger zorg te verlenen, neemt af. De voorheen min of meer vanzelfsprekende overgang van zorg aan kinderen en zorg aan naasten naar vrijwilligerswerk in de zorg staat op de tocht. Dat komt eveneens doordat op het terrein van (schaarse) vrijetijdsbesteding de mogelijkheden enorm zijn toegenomen. Vrijwilligerswerk is maar één van de opties en moet dus concurreren met diverse andere vormen van (vrije)tijdsbesteding.



## Vier actuele thema's

Uit het voorgaande hoofdstuk blijkt dat vrijwilligerswerk op allerlei manieren aan veranderingen onderhevig is. Deze ontwikkelingen leiden tot vragen en uitdagingen. Om daarover in gesprek te gaan organiseerde Vilans een debat op 14 april 2011. Om het debat te kaderen, hebben we hieraan voorafgaand een oproep geplaatst op LinkedIn voor suggesties waarover het debat moest gaan. We hebben de reacties verzameld en verdeeld in vier actuele thema's die het meest aan bod kwamen:

1. coördinatie van vrijwilligers;
2. diversiteit in het vrijwilligersbestand;
3. grenzen aan vrijwilligerswerk;
4. samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Tijdens het debat op 14 april spraken vertegenwoordigers van diverse betrokken organisaties met elkaar over de bovenstaande thema's. We maakten daarbij onderscheid tussen vrijwilligerswerk in en vanuit de thuis situatie van cliënten en vrijwilligerswerk in en vanuit zorgorganisaties. Het vrijwilligerswerk in beide situaties heeft overeenkomsten, maar kent ook duidelijke verschillen.

### 1. Coördinatie van het vrijwilligerswerk

Vrijwilligers werven gaat niet vanzelf en ook de begeleiding vraagt de nodige aandacht. Daarom is goede coördinatie nodig, daarover is iedereen het wel eens. Maar de vraag is hoe dat georganiseerd moet worden. Zorgorganisaties hebben niet altijd een aparte coördinator vrijwilligerswerk in dienst. Soms gaat het om een combinatiefunctie, waarbij het coördineren van vrijwilligerswerk is gekoppeld aan bijvoorbeeld de functie van activiteitenbegeleider of zorgmanager. Bij vrijwilligersorganisaties in de zorg kan de functie ook door een vrijwilliger worden vervuld. Diverse zorgorganisaties werken met contactpersonen die op afdelingen het aanspreekpunt zijn voor vrijwilligers. Dat is voor coördinatoren wel zo prettig en vaak ook noodzakelijk, omdat hun werkuren beperkt zijn en ze ook niet overal bij kunnen zijn.

#### Taken van de coördinator

Coördinatoren vrijwilligerswerk hebben als voornaamste taken de werving en begeleiding van vrijwilligers. Dat is niet altijd eenvoudig. De vraag naar zelfstandig werkende en deskundige vrijwilligers is groot, terwijl die niet altijd makkelijk te vinden zijn. Coördinatoren gaan daarom ook op zoek naar andere bronnen, zoals scholen voor maatschappelijke stagiaires, gemeenten voor re-integranten en bedrijven voor werknemers. Ze zorgen voor goede scholing van vrijwilligers en voor een goede match tussen vrijwilliger en cliënt. Ze onderhandelen met gemeenten, met hun eigen besturen en met managers om te zorgen voor goede faciliteiten en begeleiding van de vrijwilligers op de werkvloer. Ze leggen contacten met andere organisaties om te kijken of samenwerking mogelijk en gewenst is. En intussen staat hun spilfunctie onder druk door bezuinigingen.

---

#### Verbetertraject binnen Zorg Beter met Vrijwilligers

Carry Putman is coördinator vrijwilligerswerk bij Vilente in Ede. Binnen het project Zorg Beter met Vrijwilligers voert Vilente een verbetertraject uit. Putman is druk bezig om de functie van coördinator beter in kaart te brengen. "Een stuk begeleiding op de werkvloer ontbreekt. De coördinator kan deze taak niet op zich nemen. We bekijken nu wie dat kan doen en hoeveel uur hiervoor nodig is.

Meer informatie: [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl)



Voor het Rode Kruis zijn het matchen en begeleiden van vrijwilligers de belangrijkste taken van de lokale coördinatoren. Eline Segers, beleidsmedewerker: "We merken echter dat er veel tijd gaat zitten in iets nieuws opzetten, nieuwe vrijwilligers werven voor de activiteiten en hen verder begeleiden." Als de gemeente echter andere beleidsprioriteiten stelt, is de kans groot dat er geen geld meer beschikbaar is en verdwijnen deze projecten ook weer. Cees van den Bosch, directeur van Vrijwillige Inzet Arnhem (VIA), bepleit dat gemeenten de facilitaire ondersteuning voor vrijwilligersorganisaties voor hun rekening nemen. Dat doen ze ook bij welzijnsorganisaties.

---

### Onderzoek naar lokale coördinatie van het vrijwilligerswerk

Het Verwey Jonker Instituut heeft op verzoek van de leden van Landelijk Overleg Vrijwilligerswerk in de zorg (LOVZ) onderzoek gedaan naar de coördinatie van het vrijwilligerswerk op lokaal niveau (2010). Het onderzoek levert een rijk geschakeerd beeld op, waarbij de verzwaaring van het takenpakket van de lokale coördinatoren als centraal thema duidelijk naar voren komt. "De coördinatoren zien veel op zich afkomen, maar proberen toch door te gaan zoals ze dat altijd hebben gedaan. Ze gaan alleen nog harder werken of trekken zich terug op hun eigen stek. Dat leidt tot overbelasting en frustratie (calimero-effect). Er worden te weinig prioriteiten gesteld en samenwerking gezocht (p. 43)." Het Verwey Jonker Instituut komt aan het eind van het onderzoek met een reeks aanbevelingen richting coördinatoren zelf, hun organisaties en andere betrokkenen, waaronder gemeenten, om tot oplossingen te komen voor de gesignaleerde problemen. Meer informatie: [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)

---

In sommige zorgorganisaties stellen managers de vraag of de functie van coördinator vrijwilligerswerk nog wel nodig is als er al contactpersonen zijn die vrijwilligers op de werkvloer begeleiden. Volgens Corry Baarsma, coördinator vrijwilligerswerk bij Cordaan in Amsterdam, komt deze vraag voort uit grote onwetendheid wat een coördinator allemaal doet. Rolf van Otterloo, coördinator vrijwilligerswerk bij De Goede Zorg in Apeldoorn, onderschrijft dat: "Het kost zoveel energie om uit te leggen wat je doet. Ze laten je van alles doen, maar de eindverantwoordelijkheid ligt bij iemand die vaak weinig verstand heeft van vrijwilligerswerk. Dan krijg je niet de steun die je nodig hebt". En dat terwijl de coördinator van tegenwoordig bijna een soort ondernemer is. Hij of zij is bezig om werknemers als vrijwilliger binnen te halen, begeleidt re-integranten, bezoekt scholen om te overleggen over maatschappelijke stages, legt contacten met vrijwilligerscentrales voor werving en scholing van vrijwilligers en trekt de wijk in.

Baarsma realiseert zich dat dit niet voor alle coördinatoren geldt. Sommige coördinatoren zijn vooral gericht op de werving en begeleiding van 'gewone' vrijwilligers in de eigen organisatie. Baarsma pleit ervoor dat er een onderscheid komt tussen de functies op uitvoerend en beleidsmatig niveau. Ze is tevens lid van het bestuur van AGORA, de landelijke beroepsvereniging vrijwilligerswerk. AGORA heeft profielen opgesteld voor de verschillende functies van coördinatoren vrijwilligerswerk en zou graag zien dat die als standaard worden gebruikt. Petra van der Stap, coördinator vrijwilligerswerk bij Florence in Den Haag, is het met haar eens. Ze mist nu de erkenning van haar functie, die verder gaat dan 'gewoon' coördineren. Ze mist ook de benodigde uren om meer ondernemend te kunnen handelen. En ze heeft te maken met de discussie over een combinatie van coördinatie van het vrijwilligerswerk met mantelzorgers en familieparticipatie onder de noemer informele zorg. Een discussie die in meerdere zorgorganisaties speelt.



---

## AGORA

Als landelijke beroepsvereniging vrijwilligerswerk richt AGORA zich op de professionalisering van het beroep coördinator vrijwilligerswerk. Dat doet ze onder meer door:

- \* ontwikkelen en verspreiden van beroepsprofielen;
- \* landelijke erkenning verwerven voor functie;
- \* samen met Hogeschool Utrecht aanbieden van post hbo-opleiding Innovatief vrijwilligersmanagement;
- \* contacten tussen coördinatoren onderling bevorderen, onder andere tijdens bijeenkomsten twee maal per jaar.

Meer informatie: [www.agora-beroepsvereniging.nl](http://www.agora-beroepsvereniging.nl)

---

## Betaald of onbetaald

Een coördinator vrijwilligerswerk is wel wenselijk, maar niet iedereen is het erover eens dat het een betaalde functie moet zijn. Van een vrijwillige coördinator wordt vaak hetzelfde verwacht als van een betaalde coördinator, maar dat is niet altijd realistisch. De deelnemers aan het debat zouden graag zien dat er meer middelen komen voor betaalde coördinatie. Zeker als het gaat om dienstverlening aan cliënten met complexe problematiek of begeleiding van groepen 'geleide' vrijwilligers die veel tijd en deskundigheid vragen is professionele coördinatie hard nodig.

Rianne Bronkhorst, coördinator vrijwilligerswerk bij Atlant in Apeldoorn, geeft aan dat het in de coördinatiefunctie draait om het bieden van veiligheid aan vrijwilligers en het tonen van betrokkenheid. "Daarin moet je wel professioneel kunnen handelen. Vrijwilligers komen bij de mensen thuis. Een goede coördinatie betekent dat je op de hoogte bent van de verhalen achter de voordeur en dat je optreedt zodra je signalen krijgt dat er iets niet goed is."

André Hudepohl, hoofd afdeling ontwikkeling en ondersteuning bij Humanitas, merkt dat mensen het moeilijk vinden om anderen hen – onbetaald – te laten helpen. "Daardoor benutten we de bereidheid van vrijwilligers en hun talenten te weinig." Volgens hem is daarvoor juist goede coördinatie nodig. "Mensen zijn bereid veel te doen in intermenselijke contacten als randvoorwaarden goed geregeld zijn. Daar willen vrijwilligers zich niet mee bezighouden." Dat brengt het verhaal weer terug bij coördinatie van het vrijwilligerswerk, volgens Hudepohl de 'achilleshiel' van het vrijwilligerswerk in de zorg.

## Concluderend

Een discussie over coördinatie van het vrijwilligerswerk roept veel emoties op bij coördinatoren. Ze voelen zich niet altijd gewaardeerd voor het vele werk dat ze verzetten. Tegelijkertijd is het goed om de inhoud van de discussie op het netvlies houden. Juist de inhoudelijke argumenten zijn van groot belang. Coördinatie heeft alles te maken met het faciliteren en scheppen van goede randvoorwaarden voor het organiseren van het vrijwilligerswerk in de zorg. Werving, matching, scholing en begeleiding zijn nodig om voldoende vrijwilligers binnen te halen en te behouden en ook de kwaliteit van het vrijwilligerswerk op peil te houden. Dat gebeurt niet vanzelf. Voor de discussie is het waardevol om naar verschillende mogelijkheden te kijken om dit goed te organiseren. Op die manier kunnen organisaties een duidelijke afweging maken.



## 2. Diversiteit in het vrijwilligersbestand

De diversiteit in het vrijwilligersbestand neemt toe. Steeds meer 'geleide' groepen vrijwilligers doen hun intrede in de zorg. Dat zijn vrijwilligers die vanuit een bepaalde opdracht hun werkzaamheden uitvoeren, zoals maatschappelijke stages, sociale activering of taalstages. Soms lijkt het erop dat vooral managers in zorgorganisaties dit zien als de uitgelezen kans om het vrijwilligersbestand op peil te houden en mogelijk uit te breiden, zonder dat ze in de gaten hebben wat daarbij komt kijken.

---

### Onderscheid

Binnen de groep 'geleide' vrijwilligers is een onderscheid aan te brengen tussen verschillende gradaties van vrijwilligheid: van absoluut vrijwillig via vrijwillig geleid en verplicht geleid naar totaal onvrijwillig. In het onderzoek 'Een solide basis (Vilans, 2009)' heeft Vilans een overzicht gemaakt van diverse groepen vrijwilligers die actief zijn in de zorg. Dat betekent ook dat er een grote diversiteit is in motieven, verwachtingen en vaardigheden.

Meer informatie: [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl) (zoek op 'Een solide basis').

---

### Voldoende capaciteit

De inzet van zoveel verschillende vrijwilligers maakt dat organisaties rekening moeten houden met veel verschillende motieven, vaardigheden en talenten. Dat vraagt om maatwerk. Soms moet je keuzes maken welke groepen wel of niet of kiezen voor een beperkte inzet van een vrijwilliger. Volgens Annemiek Tiggelman, coördinator vrijwilligerswerk bij Zorggroep Wonen, Welzijn, Zorg in Oegstgeest, vraagt de coördinatie van geleid vrijwilligerswerk om een andere werkwijze dan bij reguliere vrijwilligers. "Je moet hierin keuzes kunnen maken, weten hoeveel mensen je als coördinator, maar ook binnen de organisatie goed aan kan. Niet alles is mogelijk."

### Verplicht of niet

Draagvlak in de organisatie, in het bijzonder onder de overige vrijwilligers, is een belangrijk aandachtspunt volgens de deelnemers. Geen van de zorgorganisaties is voorstander van het verplicht stellen om geleide vrijwilligers een plek te bieden. Zonder draagvlak, voldoende capaciteit en deskundige begeleiding gaat het niet. Omgekeerd moeten mensen niet gedwongen worden om vrijwilligerswerk te gaan doen. "Zolang mensen gemotiveerd zijn, vind ik het prima. Anders zijn ze in mijn organisatie niet welkom, want dan hebben ze te veel begeleiding nodig", stelt Jolanda Bleeker, coördinator vrijwilligerswerk bij stichting Zorgspectrum in Houten. Arie Ouwerkerk, directeur van Coalitie Erbij (nationale coalitie tegen eenzaamheid) is daarentegen niet tegen lichte dwang: "Soms vindt iemand het eerst niets, maar raakt hij enthousiast als hij eenmaal bezig is. We moeten echt laten zien hoe leuk het werk is."

Sommige vrijwilligersorganisaties kiezen liever voor een minder divers vrijwilligersbestand. Ze zijn op zoek naar vrijwilligers met specifieke competenties en houden 'geleide' vrijwilligersgroepen buiten de deur. Niet dat ze hun inzet niet waardevol vinden, maar ze vinden deze groepen niet geschikt voor de doelgroep waarmee zij te maken hebben. Anderen vinden dat de investering te groot is in vergelijking met wat het oplevert. Ze hebben liever vrijwilligers die gelijk zelfstandig aan de slag kunnen en langere tijd blijven.



### Oudere vrijwilligers

Een specifieke groep die in de zorg in beeld is, is die van oudere vrijwilligers. Zij zijn vaak al jarenlang actief en hebben een groot sociaal netwerk binnen de organisatie. Naarmate hun leeftijd vordert, zijn ze niet altijd meer in staat hun werkzaamheden uit te voeren. Ook hier geldt dat het altijd maatwerk vraagt hoe te handelen. Een optie is om iemand 'ere-vrijwilliger' te maken of op een andere manier erkenning te bieden en contact te houden. Niet ontslaan dus, daarover zijn alle aanwezigen het eens. Wel is het een idee om boven een bepaalde leeftijd jaarlijks een evaluatiegesprek te houden, aldus Clemens Kock, coördinator vrijwilligerswerk bij Fatima in Wehl. "Maar eigenlijk zou dat ook niet aan leeftijd gebonden moeten zijn."

### Concluderend

Toenemende diversiteit is voor veel organisaties geen onderwerp waar ze een duidelijk beleid op voeren. Sommige organisaties zetten hun deuren wagen wijd open, zonder zich af te vragen wat het vereist om met verschillende talenten en wensen van vrijwilligers om te gaan. Andere kiezen juist voor een meer uniforme groep: vrijwilligers die snel inzetbaar zijn, goed zelfstandig kunnen werken en vaardig zijn in de omgang met kwetsbare groepen. De lat ligt hoog en komt steeds hoger te liggen door complexere hulpvragen van cliënten, waar vrijwilligers mee te maken krijgen. De middelen om vrijwilligers goed voor te bereiden en te scholen, zijn beperkt. Terwijl de druk toeneemt om bijvoorbeeld ook mensen met een uitkering een plek te bieden als vrijwilliger. Belangrijk voor de discussie is om te kijken wat nodig is om diverse groepen, waaronder uitkeringsgerechtigden, als vrijwilliger aan de slag te laten gaan in de zorg. De vraag is in hoeverre organisaties in staat zijn dat te bieden en hoe andere betrokken partijen, zoals gemeenten, daarin mede kunnen faciliteren.



### 3. Grenzen aan vrijwilligerswerk

Een belangrijk punt van discussie in de zorgsector is de taakafbakening tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Welke handelingen en werkzaamheden mogen vrijwilligers uitvoeren in de zorg- en dienstverlening? Welke behoren tot het domein van de beroepsmatige zorg? Die grens ligt meestal bij de uitvoering van zogeheten voorbehouden handelingen, die vallen onder de wet BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Iemand die dit soort handelingen uitvoert, moet over de benodigde kennis en ervaring beschikken. De uitvoerders zijn zelf ook verantwoordelijk voor hun handelen. Ze zijn opgenomen in het BIG-register. Sommige vrijwilligers in de zorg beschikken over een BIG-registratie. Toch hebben de meeste organisaties liever niet dat deze vrijwilligers voorbehouden handelingen uitvoeren. Dat scheidt onduidelijkheid.

#### Juridische aspecten

Juridisch bestaan in feite geen beperkingen om vrijwilligers in te zetten in de zorg. Organisaties zijn volgens de Kwaliteitswet verantwoordelijk om veilige en verantwoorde zorg te bieden. Belangrijk is dus dat organisaties bewuste keuzes maken en zorg dragen voor goede naleving. De vraag is of de angst van de diverse betrokkenen, waaronder ook organisaties die bang zijn voor aansprakelijkheid, moet leiden tot een striktere taakafbakening. De discussie wordt beïnvloed door de bezuinigingen en tekort aan arbeidskrachten die nu meer en meer voelbaar zijn. Dat leidt tot meer werkzaamheden voor en een grotere vraag naar vrijwilligers. Sommige organisaties verzetten zich hiertegen. Ze vinden niet dat 'hun' vrijwilligers taken mogen overnemen van beroepskrachten. Veel organisaties hebben in hun beleid duidelijke grenzen vastgesteld.

---

#### Brochure over juridische aspecten

Naarmate zorgverlening meer een coproductie is van verschillende betrokkenen, dienen vragen zich aan over de spelregels die daarop van toepassing zijn. Welke handelingen moeten door een beroepskracht verricht worden? Wat mag een vrijwilliger doen? Wie is aansprakelijk als een vrijwilliger een fout maakt? Kan een zorgaanbieder ook instaan voor levering van verantwoorde zorg, als mensen met wie hij geen arbeidsovereenkomst heeft gesloten daaraan een bijdrage leveren? Dergelijke juridische vragen staan centraal in de brochure Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers (ActiZ, 2009). Meer informatie: [www.zorgbetermetvrijwilligers.nl](http://www.zorgbetermetvrijwilligers.nl) (zoek: juridische aspecten)

---

#### Strikte of ruimere grenzen

Ontwikkelingen als wijzigingen in de AWBZ en de invoering van de Wmo vinden plaats in de context van een meer participerende samenleving, waarin iedereen kan meedoen en een steentje bijdraagt. Zeker ook vrijwilligers. Els Berman, bestuurssecretaris van NOV, pleit daarom voor meer duidelijkheid over de grenzen aan vrijwilligerswerk in de zorg. "Het is belangrijk om de grenzen aan vrijwilligerswerk te herijken, nu de overheid zich terugtrekt en meer overlaat aan burgers zelf", aldus Berman. Ook Arie Ouwerkerk, directeur van Coalitie Erbij, is voor een herijking en kiest daarbij voor ruimere grenzen. "Vrijwilligerswerk wordt nu eenmaal belangrijker dankzij allerlei ontwikkelingen. De grenzen van het vrijwilligerswerk mogen ruimer worden. Er zijn ook volop mogelijkheden om dat te doen."

Vrijwilligersorganisaties krijgen veel te maken met schuivende grenzen. Els Ranshuijzen, beleidsmedewerker bij Mezzo, vreest dat vrijwilligers overvraagd worden. Vrijwilligersorganisaties moeten daarom een heldere visie hebben op het vraagstuk van grenzen en daar ook een duidelijk beleid op voeren, mede ter bescherming van de vrijwilligers. "Want als die overvraagd worden, stoppen ze ermee en daar is niemand bij gebaat." Liesbeth Hoogendijk, directeur van Stichting Handje Helpen, is daar niet zo bang voor. Ze wil het juist niet te strikt





vastleggen. "Wat mij betreft bepalen de zorgvrager en de vrijwilliger in samenspraak grenzen. Dat kan wat mij betreft heel ver gaan."

### **Grenzen of mogelijkheden**

Marlies Vos van de Vrijwilligerscentrale West-Friesland heeft daar wel vraagtekens bij. "Wat als de cliënt kwetsbaar is, bijvoorbeeld dementerend, of de vrijwilliger zijn eigen grenzen niet goed kent? Vrijwillige zorg kan niet grenzeloos zijn. We moeten kaders bieden, zodat vrijwilligers bijvoorbeeld weten wanneer zij moeten doorverwijzen. Er zijn veel risico's verbonden aan (grenzeloos) vrijwilligerswerk." Hoogendijk beaamt dat er wel degelijk grenzen aan vrijwilligerswerk zijn, denk bijvoorbeeld aan geldzaken. Maar voor haar gaat het erom dat de grenzen zo dicht mogelijk bij de mensen zelf liggen. In de coördinatie en begeleiding van de vrijwilligers moet daar veel aandacht aan worden besteed.

Christine Linzel, lid van het bestuur van NOV en werkzaam bij de Zonnebloem, vindt het belangrijk om verschillen te overbruggen in plaats van grenzen op te leggen. "Kijk naar wat mogelijk is. Bied ruimte en zo min mogelijk grenzen. De organisaties moeten dat faciliteren." Adrie van Osch, lid van de Raad van Bestuur van Brabantzorg en van het bestuur van ActiZ, is het met haar eens. "De cliënt kan zelf bepalen wat nodig is en beoordeelt zelf wat goed is. Grenzen stellen is helemaal niet nodig. Als het gaat om wat vrijwilligers voor cliënten kunnen betekenen, kun je hen beter vragen stellen zoals: Wat wil je doen? Wat kan je doen? Noem het voorkeuren of mogelijkheden in plaats van grenzen. Dat klinkt veel positiever en stimulerender. Grenzen stellen is defensief en blijft toch tot discussies leiden." Niet alle deelnemers zijn overtuigd. Zeker ter bescherming van vrijwilligers zelf, zijn vooral coördinatoren voorstander van duidelijke grenzen.

---

### **Motie**

Sabine uitslag, lid van de Tweede Kamer voor het CDA, heeft op 11 november 2010 de volgende motie ingediend, mede ondersteund door Venrooy-van Ark (VVD) en Agema (PVV).

"De Kamer, gehoord de beraadslaging, overwegende dat de zorg een zorg van ons allemaal is; constaterende dat veel vrijwilligers deze gedachte in de praktijk brengen; constaterende dat deze vrijwilligers worden belemmerd door de regelgeving die hen bijvoorbeeld niet toestaat dezelfde handelingen te verrichten in de instelling zoals uitgevoerd in de thuissituatie; van mening dat vrijwilligers ook bijdragen aan het thuisgevoel in een instelling; verzoekt de regering, te kijken waar regelgeving de vrijwilliger belemmert en waar deze kan worden weggenomen, zodat professionele en vrijwillige zorg op een natuurlijke wijze in elkaar overvloeien, en gaat over tot de orde van de dag." De motie is door een meerderheid van de Tweede Kamer aangenomen. De staatssecretaris zal naar verwachting na de zomer (2011) een antwoord geven.

---

### **Vrijwilligers en zorgtaken**

Recent stelde ActiZ het taboe op het uitoefenen van zorgtaken door vrijwilligers ter discussie. Volgens Rendert Agra, voorzitter van vakbond De Unie, beschrijven ze hiermee in feite wat nu eigenlijk al gebeurt. "Maar we moeten vrijwilligers nooit zien als verlengstuk van de verzorgende, het blijft aanvullend." Christina van de Woudhuizen (V&VN) zoomt in op de risicovolle handelingen. "Het geven van medicijnen is in principe een risicovolle handeling, maar wat doe je als een vrijwilliger met een cliënt een theatervoorstelling gaat bezoeken en ter plekke helpt met het innemen van medicijnen? Mag het dan ook niet?" Volgens anderen hangt dit af van diverse factoren zoals de competenties van de vrijwilliger, het type medicijnen, de cliënt zelf et cetera.



Adrie van Osch (Brabantzorg): "Over twintig jaar hebben we een oude bevolking en moeten we de zorg echt anders organiseren. Betaalde zorg neemt nu eenmaal af, dus onbetaalde krachten nemen de zorg over." Francis Bolle, werkzaam bij V&VN vreest die ontwikkeling: "Ik ben bang dat de professional alleen coach wordt en de vrijwilliger wijst wat moet gebeuren. Dat vind ik echt een uitholling van het beroep." Fred Besemer, coördinator vrijwilligerswerk bij Rivierduinen in Oegstgeest, voegt toe: "Pas op dat de vrijwilliger niet weer het verlengstuk van de professional wordt, net als vroeger. Dat wil de vrijwilliger van nu niet meer. Die kiest zelf wat hij doet, anders is hij weg." Marijke Steenbergen, lid van de Raad van Bestuur van MOVISIE, wijst erop dat het beeld bestaat dat het enthousiasme van vrijwilligers afneemt wanneer organisaties te hoge eisen aan hen stellen. "Onderzoek toont aan dat niet zo is, vrijwilligers voelen zich dan juist serieus genomen."

### Concluderend

De discussie over grenzen kent verschillende invalshoeken die verklaren waarom mensen een voorkeur hebben voor striktere of meer lossere grenzen. Aan de ene kant is de invalshoek dat de grenzen zodanig opschuiven dat vrijwilligers veel te veel op hun bord dreigen te krijgen. Ze zijn daar niet voor toegerust. Daar moet je ze dan ook tegen beschermen door duidelijke grenzen te stellen. Of het leidt tot vervelende situaties, waarbij ongelukken gebeuren, veroorzaakt door de vrijwilliger. De organisatie is daarvoor aansprakelijk en wordt er op aangekeken. Dan is het ook maar beter om dat te voorkomen en duidelijke grenzen te stellen. Aan de andere kant richt het perspectief zich op de grote mate van kennis en kunde die bij vrijwilligers aanwezig is. Dan gaat het niet om grenzen, maar om ruimte bieden aan talenten waarover vrijwilligers beschikken en hun bereidheid zich op een zinvolle manier in te zetten voor hun medemens. In de discussie is het de kunst te kijken waar beide perspectieven met elkaar te verbinden zijn, zodat er ruimte is voor deskundige inzet van vrijwilligers in de zorg binnen veilige en verantwoorde marges.



## 4. Samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten

Het vorige thema, grenzen aan vrijwilligerswerk, wordt mede bepaald door de wijze waarop vrijwilligers en beroepskrachten samenwerken. Hoe beter de samenwerking, hoe makkelijker het is om afspraken te maken en ruimte te bieden aan elkaars kennis en kunde. Bij vrijwilligerswerk in en vanuit de thuissituatie van cliënten komen vrijwilligers en beroepskrachten elkaar echter nauwelijks tegen. Veel vrijwilligers bouwen een vertrouwensrelatie op met hun cliënt. Niet iedereen heeft behoefte om dat vertrouwen op de proef te stellen door zaken door te brieven aan de coördinator, laat staan aan een beroepskracht. Anderen vinden het juist prettig om signalen door te kunnen geven en af en toe overleg te voeren. In de ouderenzorg ontmoeten vrijwilligers en beroepskrachten elkaar wel, maar is nauwelijks sprake van samenwerking. Beide bevinden zich in hun eigen wereld en leggen weinig contact met elkaar. Teamleiders voelen zich niet verantwoordelijk voor vrijwilligers die op hun afdeling rondlopen. Immers, de coördinator vrijwilligerswerk onderhoudt de contacten.

### Het belang van samenwerking

De aanwezigen zien het belang van meer en een betere samenwerking. Angela van den Nieuwenhuizen, coördinator vrijwilligerswerk bij Vitalis in Eindhoven: "Vrijwilligers en beroepskrachten kunnen niet zonder elkaar. Ze ondersteunen en inspireren elkaar en maken zorg tot een geheel." Volgens Jan Baneke, beleidsmedewerker bij de Directie Langdurige Zorg van het ministerie van VWS, is het belangrijk om een beter 'klimaat' binnen instellingen en daardoor meer plezier in het werk te bewerkstelligen. Jolanda de Fiouw, manager bij VPTZ: "Samenwerking tussen formele en informele zorg is noodzakelijk voor het leveren van 'goede zorg'. Vrijwilligers moeten samenwerken met beroepskrachten op basis van wederzijds belang, erkenning van eigenwaarde en samenwerkingsafspraken op basis van gelijkwaardigheid."

---

### Beleidsbrief Naast en met elkaar

Op 27 oktober 2009 kondigde voormalig staatssecretaris Bussemaker aan dat zij de samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionals wil verbeteren. Zij zegt in de brief: "Ik vind dat het vanzelfsprekend moet zijn dat de formele zorg goed inspeelt op en rekening houdt met de behoefte van de zorgvrager, zijn of haar persoonlijke situatie, maar ook met de mensen die daar informele zorg verlenen." Het uitgangspunt is dat door goed samenspel tussen formele en informele zorg de kwaliteit van de zorg en ondersteuning aan zorgvragers toeneemt.

Meer informatie: [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek: 'informele zorg', derde resultaat is de brief).

---

### Rol van de organisatie

Meerdere deelnemers aan het debat kaarten aan dat de organisatie een cruciale rol kan vervullen bij de samenwerking. Ook een goede visie is van belang. Francis Bolle (V&VN): "Beroepskrachten hebben het gevoel dat taken worden afgepakt. Daarbij speelt het gebrek aan visie in de organisatie een belangrijke rol." Janny Heeren, werkzaam bij de vrijwilligers- en mantelzorgcentrale Almere, voegt toe: "Vaak ligt het eraan hoe het bestuur tegen de vrijwilligers aankijkt, daar schort nog een hoop aan." Jack Rensing, coördinator vrijwilligerswerk bij Zonnehuizen Jeugd en gezin in Zeist, is het daarmee eens: "Als bestuur moet je de boer op. Je moet je visie duidelijk maken in alle lagen van de organisatie. Je moet ook aan de beroepskrachten duidelijk maken wat je visie is en het doel van samenwerken met vrijwilligers."



Joke Beswerda, manager bij Zorgcombinatie Nieuwe Maas in Vlaardingen, geeft aan dat haar organisatie de samenwerking heel belangrijk vindt, maar dat die daar niet altijd consequent naar handelt. "Beroepskrachten waren bijvoorbeeld uitgenodigd bij een vrijwilligersbijeenkomst, maar zij mochten daar geen werktijd voor schrijven." Gwen van Roekel, adviseur MBO binnen Univé-VGZ-IZA-Trias, meent dat beroepskrachten en vrijwilligers moeten leren samenwerken via training. "Ik ken een zorgorganisatie die al het geld besteedt aan het trainen van vrijwilligers en beroepskrachten. Daar loopt de samenwerking heel goed." Duidelijk is dat over en weer nog hard gewerkt moet worden aan begrip en vertrouwen om tot goede samenwerking te komen.

### **Instrumenteel versus intrinsiek**

Dick Oudenampsen, onderzoeker bij het Verwey Jonker Instituut, vindt dat het vrijwilligerswerk veel te veel vanuit een instrumentele zienswijze benaderd wordt, ook in dit debat. Het is vooral een hulpbron. Maar daarbij wordt de intrinsieke motivatie van het werk voor vrijwilligers en de inbreng van hun eigen talenten nogal eens over het hoofd gezien. "Vrijwilligers bepalen zelf wat ze belangrijk vinden en maken daarin hun eigen keuzes. Ze zullen zich niet laten leiden door de overheid of organisaties die vaak zeggen: vrijwilligers moeten dit of dat doen. Coördinatoren moeten juist vrijwilligers afschermen voor de instrumentele benadering. Zij moeten de vertaling maken: wat kunnen mijn vrijwilligers en wat niet?"

Joep de Hart, onderzoeker bij het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) vraagt zich af wat er mis is met de instrumentele benadering. "In de natuur moeten bomen af en toe gekapt worden. Er zijn mensen die bereid zijn als vrijwilliger een handje te helpen. Daar is toch niets mis mee. Sommige vrijwilligers vinden dit niet erg." In de zorg gaat het om dienstverlenend vrijwilligerswerk oftewel werkzaamheden die ten goede komen aan cliënten. Roelof Zwiers, manager bij De Twentse Zorgcentra, mist in het debat dit perspectief. Voor hem is belangrijk wat cliënten nodig hebben en hoe vrijwilligers daaraan kunnen bijdragen.

Cees van den Bosch van Vrijwillige Inzet Arnhem vindt dat gemeenten en organisaties veel op het bord van vrijwilligers neerleggen. Maar tegelijkertijd constateert hij dat bij zorgbehoevenden vaak een grote schroom is om aan vrijwilligers of hun naasten te vragen of ze wat willen doen. Hij ziet vooral mogelijkheden in het organiseren van vrijwilligerswerk op wijkniveau. "Hier is nog heel veel potentieel aanwezig en meer samenwerking met formele zorg mogelijk."

### **Concluderend**

Samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers lijkt in de verblijfszorg haast vanzelfsprekend. Vrijwilligers en beroepskrachten werken soms zij aan zij en dan het is het logisch dat ze elkaar kennen en met elkaar afstemmen. Toch blijkt in de dagelijkse praktijk dat het daar nogal eens aan schort. De vraag is waar dat door veroorzaakt wordt en hoe de knelpunten geslecht kunnen worden. In de extramurale zorg ontmoeten vrijwilligers en beroepskrachten elkaar niet vanzelfsprekend. Vrijwilligers en hun organisaties zijn ook niet altijd overtuigd van het feit dat samenwerking nodig is en een meerwaarde heeft voor de cliënt.

Het is zinvol om in de discussie over samenwerking de cliënt als vertrekpunt te nemen. Samenwerking moet niet draaien om de samenwerking zelf, maar dient als middel tot betere zorg en dienstverlening aan cliënten. De vraag is of zowel vrijwilligers als beroepskrachten daarbij over hun eigen grenzen heen kunnen en willen kijken en tot samenwerking bereid zijn.



## Tot slot

Vrijwilligerswerk leeft. Niet alleen omdat vrijwilligers door alle maatschappelijke ontwikkelingen meer nodig zijn dan ooit. Maar ook omdat vrijwilligers vanwege hun altruïstische inslag een extra waarde toevoegen aan de zorg en het welbevinden van de cliënt. De programmabrief langdurige zorg (d.d. 1 juni 2011) van staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten van VWS begint met te vermelden dat "... zorgverleners, vrijwilligers en mantelzorgers zich met hart en ziel inzetten voor de meest kwetsbaren in onze samenleving. Dat verdient waardering. Door hun inzet en betrokkenheid krijgen mensen die hulpbehoevend zijn de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben."

In de uitwerking van de plannen worden vrijwilligers vooral aangehaald als het gaat om het zoeken naar oplossingen voor knelpunten in de zorg. De eigenheid en waarde van vrijwilligerswerk in de zorg komt niet altijd uit de verf, evenals de vraagstukken die zich op dit terrein voordoen. Het zal meer en meer een zoektocht worden naar een balans tussen vragen en wensen van cliënten en daarmee ook van de organisaties en gemeenten in relatie tot de diverse wensen, behoeften en bereidheid van burgers om zich voor hun medemens te willen inzetten. De toekomstbestendigheid van vrijwilligerswerk in de zorg staat en valt met een goede balans. Hoe beter het fundament, hoe steviger het bouwwerk in de zorg.

Hoe versterken we samen het cement voor toekomstbestendig vrijwilligerswerk in de zorg? Wat kunnen we doen? Wie en wat is daarvoor nodig? Praat met ons mee! Ga naar onze linkedingroep zorgvrijwilliger of deel uw ideeën op Twitter: [www.twitter.com/devrijwilliger](https://www.twitter.com/devrijwilliger)

---

*Vrijwilligers* houden  
de zorg LEEFBAAR  
*Zorg* daarom ook voor  
*vrijwilligers*

---



## Organisatie

Vilans, MOVISIE en NOV hebben gezamenlijk het debat over vrijwilligerswerk in de zorg georganiseerd en deze notitie naar aanleiding van het debat uitgebracht.



**Vilans** is het landelijke kenniscentrum voor langdurende zorg. Samen met het veld pakken we urgente problemen aan. We inspireren elkaar om vernieuwende en praktijkgerichte oplossingen in gang te zetten. We versterken organisaties en hun medewerkers in hun werk. En we versnellen processen die nieuwe kennis structureel helpen invoeren in de praktijk. Zo houden we met elkaar niet alleen de zorg en ondersteuning efficiënt én van goede kwaliteit. We verbeteren zo ook de kwaliteit van leven van mensen die de zorg en ondersteuning nodig hebben. Daar is het ons uiteindelijk om te doen. [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)



**MOVISIE** is het kennisinstituut voor maatschappelijke ontwikkeling. De organisatie werkt voor en met overheden, burgerinitiatieven, vrijwilligers- en professionele organisaties met als doel de participatie en de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen. Een van de terreinen die daarbij relevant is, vrijwillige inzet. MOVISIE voert onder meer het beheer over de website [www.vrijwilligerswerk.nl](http://www.vrijwilligerswerk.nl). Zie voor meer informatie ook [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).



**Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk / NOV** is de brancheorganisatie binnen het vrijwilligerswerk in Nederland. Ruim vier miljoen mensen in Nederland doen vrijwilligerswerk. Bij Vereniging NOV zijn 350 (koepel) organisaties aangesloten, organisaties die met of voor vrijwilligers werken. NOV treedt op als woordvoerder en lobbyist van het vrijwilligerswerk. Meer informatie is te vinden op [www.nov.nl](http://www.nov.nl)



## **Colofon**

© Juli 2011 Vilans, MOVISIE en NOV.

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op een andere wijze zonder bronvermelding.

### **Auteur**

Cecil Scholten, Vilans - c.scholten@vilans.nl

### **Vormgeving**

Wrikontwerp (BNO), Utrecht

### **Redactie**

Laura van der Mark, Leene Communicatie

### **Met medewerking van**

Mariëlle Meeuwsen, MOVISIE - m.meeuwsen@movisie.nl

Els Berman, NOV - e.berman@nov.nl

Riki van Overbeek, Vilans

Annelies Nagtegaal, Vilans

**Vilans**

Postbus 8228  
3503 RE Utrecht  
T 030 789 23 00  
E [info@vilans.nl](mailto:info@vilans.nl)  
[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

**MOVISIE**

Postbus 19129  
3501 DC Utrecht  
T 030 789 20 00  
E [info@movisie.nl](mailto:info@movisie.nl)  
[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

**NOV**

Postbus 19129  
3501 DC Utrecht  
T 030 789 20 46  
E [algemeen@nov.nl](mailto:algemeen@nov.nl)  
[www.nov.nl](http://www.nov.nl)